

Joanna Papińska-Kacperek*

Uniwersytet Łódzki

Aleksander Wassilew**

Szkoła Główna Handlowa

**STAN UDOSTĘPNIANIA PUBLICZNYCH E-USŁUG
W WYBRANYCH KRAJACH UNII EUROPEJSKIEJ****Streszczenie**

Celem artykułu jest przedstawienie stanu udostępnienia i stopnia wykorzystania elektronicznych usług publicznych. Porównane zostały dostępne dane dotyczące usług e-government dla czterech krajów Unii Europejskiej. Do analizy wybrano dwa kraje tworzące UE, czyli Francję i Wielką Brytanię, oraz po jednym z grupy przystępujących później czasie, czyli Polskę i Bułgarię. W analizie uwzględniono poziom użytkowania usług cyfrowych w kontaktach z administracją publiczną oraz opisano, w jaki sposób świadczone są usługi na portalach administracji centralnej, cyfrowe usługi związane z zeznaniami rocznymi PIT oraz wybrane usługi medyczne.

Słowa kluczowe: e-usługi publiczne, cyfrowe usługi publiczne, e-administracja, e-zdrowie

* jpapkac@pocztawz.uni.lodz.pl.

** alex@sgh.waw.pl.

Wprowadzenie

Raport Komisji Europejskiej (KE, 2014a) jest pierwszym wynikiem pomiaru e-usług publicznych zgodnym z dokumentem *eGovernment Benchmark Framework 2012–2015*. Zawiera wnioski z badania przeprowadzonego w 2012 roku wśród ponad 28 tys. internautów. Dokument ten zwraca szczególną uwagę na cztery zagadnienia: zorientowanie na użytkownika, przejrzystość, transgraniczną mobilność oraz kluczowe czynniki wpływające na cyfrowe usługi publiczne. Do analizy wybrano usługi związane z siedmioma ważnymi wydarzeniami życiowymi wymagającymi kontaktu z administracją publiczną. Były to: rutynowe operacje biznesowe, zakładanie firmy, przeprowadzka, posiadanie i prowadzenie samochodu, rozpoczęcie postępowania w sprawie drobnych roszczeń, studiowanie oraz poszukiwanie pracy. Dla każdego wydarzenia wybrano usługę związaną z przeprowadzeniem pełnej procedury elektronicznej oraz usługę informacyjną, np. rejestrację spółki i zdobywanie informacji na temat tworzenia biznesplanu czy procedurę zapisania się na studia oraz informacje pomagające podjąć decyzję, jakie studia wybrać (KE, 2014, s. 22). Nie zostało wyjaśnione, czy ankietowani byli użytkownikami zaawansowanych usług cyfrowych, czy poprzestawali jedynie na poszukiwaniu w sieci informacji, co jest zaliczane do e-usług mniej zaawansowanych, ale spełniających większość definicji cyfrowych usług publicznych, czyli realizowanych przez instytucje publiczne, służących interesowi publicznemu (Kozuch, Kozuch, 2011, s. 32), na które składa się sekwencja działań, obejmująca wykonanie pewnych czynności na zasobach cyfrowych (Papińska-Kacperek, 2013, s. 51). Można jedynie spekulować, że skoro badanych usług nie uwzględnia się w statystykach Eurostatu, gdzie znaleźć można jedynie dane na temat użytkowników najpopularniejszej e-usługi administracji publicznej, czyli elektronicznego wysyłania rocznych zeznań podatkowych, to bardzo mały odsetek obywateli z nich korzysta i badani nie byli użytkownikami ich wszystkich (tym bardziej że 54% nie było klientami e-administracji, co ilustruje tabela 1).

Z tego powodu postanowiono porównać statystyki rzeczywistych użytkowników wybranych usług. Do analizy wybrano kraje tworzące UE, czyli Francję i Wielką Brytanię, oraz po jednym kraju z grup przystępujących w następnych okresach, czyli Polskę i Bułgarię.

Tabela 1

Użytkownicy publicznych usług cyfrowych (%)

Kraj	Użytkownicy preferujący e-usługi	Użytkownicy nie preferujący kanału elektronicznego	Potencjalni użytkownicy	Przeciwnicy
Wielka Brytania	43	16	14	27
Francja	32	18	13	37
Polska	22	12	17	48
Bułgaria	21	16	15	48
UE	32	14	16	38

Źródło: opracowanie własne na podstawie Country Factsheets E-Government, 2014.

1. Użytkownicy e-administracji

Zdalny dostęp do 20 podstawowych usług publicznych, wytypowanych i monitorowanych przez KE, osiągnął w UE w 2010 roku 82%, znacznie przewyższając poziom z 2009 roku (69%) (Digital Agenda, 2011). Według rankingu *Digitizing Public Services in Europe* (KE, 2010, s. 7) Polska przesunęła się z 32. na 20. pozycję, zarówno jeśli chodzi o stopień zaawansowania usług, jak i ich dostępność – nie osiągnęła jednak średniej UE. W rankingu tym Wielka Brytania zajęła 9. miejsce, Francja 16., przekraczając średnią UE, a Bułgaria 29. W rankingu uwzględniono 32 kraje – obok członków UE także kraje stowarzyszone. Dane z kolejnych lat dotyczące obywateli zawiera tabela 2. Ciekawy może być fakt, że w wybranych krajach statystyki nie zawsze rosną – szczególnie w przypadku wyszukiwania informacji na stronach administracji publicznej – nie tylko w krajach, które do UE weszły później. Należy zastanowić się, gdzie szukać przyczyn tego zjawiska.

Firmy były pierwszymi podmiotami, które zaczęły korzystać z e-usług administracji publicznej. Zakładano, że ten sposób komunikowania się z instytucjami publicznymi usprawni zarówno procedurę rejestracji firm, jak i dalsze funkcjonowanie. O ile trudno jest ocenić bezpośrednią poprawę efektywności implementacji nowoczesnych rozwiązań ICT w tej dziedzinie, to niewątpliwie dużą rolę w tym przypadku odgrywają takie czynniki, jak podniesienie prestiżu (z posiadania najnowocześniejszego oprogramowania) czy ułatwienie załatwiania spraw urzędowych (skrócenie czasu realizacji). W niektórych krajach zdecydo-

wano się na wprowadzenie obowiązku elektronicznej komunikacji z urzędami co najmniej dla największych firm. Wynikało to z faktu, że duże podmioty są zobligowane do przekazywania największej ilości danych wymaganych przepisami, ponadto mają możliwość ponoszenia kosztów identyfikacji cyfrowej, koniecznej w tej relacji. Podkreślić należy także stymulującą rolę biznesu w rozwoju usług e-government oraz potrzebnych do korzystania z nich produktów programowych. W tabeli 3 podano dane na temat stopnia wykorzystania Internetu do obsługi spraw związanych z ubezpieczeniem społecznym oraz z podatkami w badanych krajach na tle średniej dla UE.

Tabela 2

Korzystanie obywateli z Internetu w kontaktach z administracją publiczną (w %)

Cel		Wyszukiwanie informacji	Pobieranie formularzy urzędowych	Wysyłanie wypełnionych formularzy
Bułgaria	2012	25	13	11
	2014	20	13	7
Francja	2012	52	37	40
	2014	48	40	44
Polska	2012	25	15	11
	2014	20	17	15
Wielka Brytania	2012	33	48	26
	2014	40	52	34
EU 28	2012	39	27	22
	2014	41	29	26

Źródło: opracowanie własne na podstawie Eurostat, 2014.

Tabela 3

Firmy wykorzystujące Internet (w %) w wybranych obszarach

Usługi e-government	UE	Bułgaria	Francja	Polska	Wielka Brytania
e-deklaracje składek ubezpieczenia społecznego dla zatrudnionych	50	58	71	76	55
e-deklaracje podatku CIT	38	53	62	16	32
e-deklaracje VAT	53	59	79	16	84
e-deklaracji składek ubezpieczenia społecznego (w całości w formie elektronicznej)	35	46	62	37	b.d.
e-deklaracji VAT (w całości w formie elektronicznej)	36	47	68	11	b.d.

Źródło: opracowanie własne na podstawie Eurostat, 2015.

2. Portale administracji centralnej

Posiadanie różnych stron internetowych dla różnych celów (informacyjnych i usług zaawansowanych) jest typowe dla wielu krajów europejskich. Ponadto poszczególne resorty czasem zainteresowane były usprawnieniem działalności przed uruchomieniem zintegrowanego systemu, przez co w wielu krajach np. administracja skarbową przygotowała własne portale i nie zawsze zintegrowała je później z portalami administracji centralnej.

Rząd francuski w 2000 roku udostępnił stronę internetową *service-public.fr*, która w 2009 roku została przebudowana i dostosowana do nowych potrzeb. Obecnie upraszcza dostęp do informacji administracyjnych (Jupp, 2003) poprzez publikację ogromnej liczby plików i linków do innych zasobów, w tym formularzy, procedur internetowych, tekstów informacyjnych, publicznych stron internetowych itp. Podstawowe informacje o portalu *service-public.fr* można uzyskać w 3 językach obcych (angielski, niemiecki i hiszpański). Usługom internetowym poświęcona jest strona *mon.service-public.fr*, gdzie w styczniu 2015 roku dostępnych było 11 tys. usług krajowych oraz 70 tys. lokalnych. Serwis ten wymaga utworzenia konta, w 2012 roku było ich ponad 4 mln, a w styczniu 2015 roku już ponad 5 mln (na 67 mln mieszkańców), czyli posiadało je tylko 7% obywateli. Do wysyłania elektronicznych formularzy potrzebny jest cyfrowy podpis.

W 2002 roku uruchomiono informacyjną stronę brytyjskiej administracji publicznej *gov.uk*. Z usług internetowych można skorzystać na stronie *gateway.gov.uk*, która wymaga zarejestrowania się i zalogowania (możliwe są różne sposoby uwierzytelnienia, także z cyfrowym certyfikatem). W przypadku najprostszej metody (login i hasło) z usług można korzystać dopiero po wprowadzeniu kodu aktywacyjnego, który obywatel otrzymuje tradycyjną pocztą. Portal przygotowano w dwóch wersjach językowych – angielskiej i walijskiej. W 2009 roku udostępniał ponad 100 aktywnych usług, przygotowanych przez ponad 50 urzędów. Świadczone usługi on-line obejmują m.in.: podania o paszport, złożenie rocznych deklaracji podatkowych, zarejestrowanie firmy, wnioski budowlane, a także wspierają demokrację partycypacyjną poprzez możliwość znalezienia on-line swojego posła.

Polska Platforma Usług Administracji Publicznej ePUAP uruchomiona została w 2008 roku. Podstawowe informacje o portalu są dostępne w języku angielskim. Korzystanie z niego wymaga założenia konta, jednak by stać się użytkownikiem usług cyfrowych, konieczne jest albo posiadanie podpisu cyfro-

wego, albo stworzenie zaufanego profilu – co wiąże się z jednorazowym obowiązkiem stawienia się w wytypowanych urzędach, a od 2014 roku zrobić to można na poczcie (od grudnia 2014 roku w 5 urzędach pocztowych). W styczniu 2015 roku na portalu funkcjonowało ponad 340 tys. zaufanych profili. Obywatele mogą skorzystać z bardzo bogatego katalogu usług, jednak urzędy nie mają obowiązku „wystawiania” swoich usług, zatem nadal wiele urzędów lokalnych i centralnych działa na innych platformach – do niektórych z nich ePUAP może przekierować. Nie ma jednak łączności z platformą najpopularniejszej usługi, czyli elektronicznego wysyłania rocznych deklaracji PIT.

W Bułgarii zintegrowana strona dla e-administracji centralnej – www.egov.bg – była uruchomiana w co najmniej trzech odsłonach. Aktualna wersja (od 1.09.2013) – nadal na etapie eksperymentalnym – dostępna jest w dwóch językach, bułgarskim i angielskim. W wersji angielskiej (w odróżnieniu od bułgarskiej) informacje są pogrupowane dla obywateli, turystów, studentów oraz biznesmenów. Na stronie startowej wymieniane są aktualnie najbardziej poszukiwane e-usługi, ale na tym etapie strona odgrywa jedynie rolę informacyjną – o potencjalnych usługach, które będą dostępne, lub kieruje do innych portali, gdzie pewne e-usługi już zostały wdrożone. Od 5 lat projekt e-administracji jest realizowany przez Ministerstwo Transportu, Technologii Informacyjnych i Komunikacji. Obecnie tylko jedna trzecia urzędów publicznych świadczy usługi elektroniczne (Hristow, 2015). Na stronach wielu urzędów administracji lokalnej przygotowane są odwołania (linki) do www.egov.bg. Częścią zintegrowanego systemu e-administracji jest strona <https://pay.egov.bg/main/> jako portal do rozliczania się obywateli i podmiotów prawnych z centralną i lokalną administracją za pośrednictwem Internetu.

3. Elektroniczne deklaracje PIT

W większości krajów świata wdrożono elektroniczne wysyłanie deklaracji podatkowych. Zwykle proces ten rozpoczynał się od dostarczenia obywatelom oprogramowania lub interaktywnych formularzy (formularze PDF zawierające aplikację generującą pliki xml), w obu wypadkach ułatwieniem dla podatników jest kontrola pewnych błędów oraz automatyczne obliczanie wysokości podatku i dopłaty lub zwrotu nadpłaconego. Zwykle formularze docierające do admini-

stracji skarbowej w formie elektronicznej są weryfikowane w pierwszej kolejności i z tego powodu podatnicy otrzymują szybciej zwrot nadpłaconego podatku.

W Wielkiej Brytanii usługę internetowego zeznania podatkowego dla osób prywatnych uruchomiono w kwietniu 2000 roku. Organy skarbowe (Inland Revenue, IR, od 2005 roku dział Her Majesty's Revenue and Customs, HMRC) zapewniają darmowy program dla osób korzystających z tej usługi (Turner, Apelt, 2004). Od 2005 roku serwis elektronicznego wysyłania zeznań podatkowych został przeniesiony do większego systemu, powstałego wtedy HMRC (Hansford i in., 2006), co mogło przysporzyć dodatkowe problemy, ale w przygotowaniu deklaracji podatnikom mogą pomagać biura rachunkowe, upoważnione do tego od 2001 roku. W latach 2004–2009 w Wielkiej Brytanii odnotowano duży przyrost użytkowników usługi – o 56 punktów procentowych. W 2011 roku skorzystało z niej 77% podatników.

We Francji postanowiono jeszcze bardziej ułatwić proces rozliczeń poprzez przygotowanie przez administrację skarbową zeznań, które są wysyłane do 36 mln podatników w końcu kwietnia (są również dostępne on-line); mają oni czas do końca maja, żeby złożyć deklarację papierową we właściwym urzędzie. Jeśli złożą ją elektronicznie, mają dodatkowe 10–25 dni, w zależności od obszaru geograficznego. Przygotowywanie zeznań podatkowych zostało wprowadzone w całej Francji w 2006 roku (stało się to możliwe, odkąd duże firmy zatrudniające pracowników muszą wysyłać odpowiednie formularze obowiązkowo elektronicznie). Początkowo dane obejmowały wynagrodzenia, ustawowe zasiłki chorobowe, emerytury, zasiłki dla bezrobotnych i wczesne świadczenia emerytalne. W 2009 roku ponad 90% gospodarstw domowych skorzystało z usługi wstępnego wypełnienia deklaracji z co najmniej jednego ze swoich dochodów. Dokładnie 98% podatników otrzymało wstępnie wypełnione zeznania z danymi identyfikacyjnymi, a 87% z pełnego dochodu. W 15% przypadków deklaracje nie były poprawiane. Jednak tylko 27% podatników wysłało deklaracje elektronicznie (Papińska-Kacperek, 2013, s. 160). W 2010 roku zrobiło to już 40% podatników.

W Polsce w 2006 roku uruchomiono portal e-POLTAX. Udostępnia on usługi webowe, za pomocą których można zintegrować go z aplikacjami zewnętrznymi, co dało duże możliwości producentom oprogramowania chcącym przygotować własne aplikacje dla podatników. Pierwsze elektroniczne deklaracje podatkowe mogły wysyłać duże firmy. Wszystkie deklaracje dla firm przygotowano w 2007 roku. W 2008 roku z systemu e-Deklaracje mogły skorzystać osoby prywatne,

posiadające podpis cyfrowy. Niedogodnością była konieczność zawiadomienia o tym sposobie rozliczenia odpowiedniego naczelnika urzędu skarbowego w sposób tradycyjny, czyli w formie papierowej, co zrobiło tylko 419 osób. W 2009 roku, gdy najpopularniejszy PIT-37 można było wysłać bez podpisu kwalifikowanego, do urzędów wpłynęły deklaracje od ponad 89 tys. podatników. Na podstawie nowych regulacji zeznanie podatkowe mogło zostać opatrzone podpisem elektronicznym nieweryfikowanym przez certyfikat, opartym na zestawie kilku cech podatnika (oprócz danych, jak: imię i nazwisko, także kwota przychodu wskazana w zeznaniu za rok poprzedni). W kolejnych latach udostępniono kolejne formularze z załącznikami. W 2012 roku z usługi skorzystało ponad 2 mln obywateli (ok. 9% podatników, których jest ponad 25 mln), a w 2013 roku ponad 3,5 mln. Wdrażany jest nowy system, w którym administracja będzie przygotowywała roczne zeznanie każdego podatnika, podobnie jak we Francji. Z tego powodu od 2015 roku duże przedsiębiorstwa mają obowiązek przekazywania elektronicznych deklaracji.

W Bułgarii na stronie www.nap.bg (NAP – Krajowa Agencja Przychodów) udostępnione są informacje dotyczące tradycyjnej oraz elektronicznej usługi, w dwóch językach (bułgarskim i angielskim). Platforma w tej postaci jest dostępna od roku 2015 (poprzednia od 2005) – obecnie uwzględnia postulaty i uwagi klientów. Identyfikacji przez Internet służą dwa narzędzia: bezpłatny 12-cyfrowy PIK (ПИК) (Personalny Identyfikacyjny Kod) albo komercyjny e-podpis – wcześniej jednak wymagane jest zadeklarowanie się w urzędzie, że rozliczenie odbędzie się przez Internet. Jeśli deklaracja roczna jest wysłana drogą elektroniczną do 31 marca i należny podatek opłacony do 30 kwietnia, to podatek jest zmniejszony o 5%. Przygotowano bramkę e-usługi na stronie NAP, gdzie po zalogowaniu otwiera się e-formularz z danymi personalnymi. W 2014 roku liczba wszystkich deklaracji podatkowych wynosiła około 500 tys., z czego 17% wysłano przez Internet z e-podpisem (Capital, 2014). Do końca 2014 roku wydano ponad 220 tys. PIK, a za ich pomocą wykonano ponad 2,5 mln operacji on-line. Istnieje również możliwość rozliczania podatków za pomocą deklaracji z kodem 2D, w drukowanym na ostatniej stronie formularza. Można go pobrać ze strony urzędu (NAP), a po jego wypełnieniu wszystkie dane są przekształcane w dwuwymiarowy kod kreskowy, który znacznie ułatwia wczytywanie automatyczne do systemu NAP (IS, 2015).

4. Usługi e-zdrowie

E-zdrowie to zastosowanie nowoczesnych aplikacji w zapobieganiu chorobom, w promocji zdrowego trybu życia, diagnostyce, leczeniu oraz kontroli. Ma służyć zaspokojeniu informacyjnych potrzeb pacjentów, specjalistów ochrony zdrowia, dostawców usług medycznych, a także rządów, którym powinny być dostarczane raporty dotyczące zdrowia obywateli (Grudzińska-Kuna, Papińska-Kacperek, 2012). Do analizy wybrano dwie usługi uwzględnione we wskaźniku cyfryzacji Digital Economy and Society Index (DESI), zaprezentowane w tabeli 4.

Francuski Dossier Médical Personnel (DMP) zapewnia bezpośredni dostęp do kart zdrowia – to bezpieczne skomputeryzowane rejestry medyczne dostępne dla pacjenta i upoważnionych przez niego pracowników służby zdrowia. Został uruchomiony w kwietniu 2011 roku, od tego momentu posiadacze kont DMP uzyskali bezpośredni dostęp do informacji i dokumentów przechowywanych w systemie (de Lusignan, Seroussi, 2013). W 2013 roku ponad 100 pakietów oprogramowania dla służby zdrowia było kompatybilnych z DMP. W tym samym roku 355 instytucji opieki zdrowotnej i prawie 350 tys. pacjentów używało DMP (IHE, 2013). We Francji w 2007 roku wprowadzono regulacje w sprawie elektronicznych recept. W przeciwieństwie do elektronicznej karty zdrowia e-recepta jest opcjonalna – pacjent ma prawo nie zgodzić się na jej wypisanie (Kierkegaard, 2012).

W roku 1997 rząd brytyjski zaproponował utworzenie serwisu NHS (National Health Service), łączącego przychodnie z centrami specjalistycznymi, oraz stworzenie elektronicznych kart pacjenta – Summary Care Records (SCR), których wdrożenie rozpoczęto w 2007 roku (Greenhalgh i in., 2010). Pomimo sprzeciwu do września 2010 roku 424 przychodnie z Wielkiej Brytanii przesłały 2,7 mln kart pacjenta. W 2010 roku minister zdrowia ogłosił, że prace nad systemem będą kontynuowane, ale rejestry będą zawierać jedynie podstawowe informacje medyczne, potrzebne w nagłych wypadkach. Pacjenci, aby uzyskać dostęp do ich SCR, musieli zarejestrować się w serwisie HealthSpace. Z powodu mniejszego zapotrzebowania na tę usługę, niż oczekiwano, serwis został zamknięty w grudniu 2012 roku. Obecnie www.nhs.uk jest portalem, na którym można znaleźć informacje dotyczące różnego rodzaju chorób (Zdrowie AZ), porady na temat zdrowego odżywiania i zdrowego trybu życia, informacje na temat opieki zdrowotnej i społecznej, położonych najbliżej pacjenta szpitali i przychodni. Są

również linki do szpitali dostępnych on-line – można wybrać szpital lub przychodnię i zarejestrować się na pierwszą wizytę. Część usług wymaga utworzenia konta. Wdrożenie systemu e-recept rozpoczęło w 2004 roku. W 2009 roku recepty z systemu Electronic Prescription Service (EPS) obejmowały średnio 33% wszystkich recept. Istnieją jednak obawy przed tym systemem wśród pracowników służby zdrowia ze względu na bezpieczeństwo i poufność danych (Kierjegaard, 2012). W 2012 roku istniały dwa programy recept elektronicznych – EPS oraz ePrescribing w pomocy doraźnej. We wrześniu 2014 roku pięć obszarów Wielkiej Brytanii zostało wybranych do pilotażowego dostępu aptek do SCR (PSNC, 2014), gdyż EPS ma w pełni zastąpić wypisywanie recept papierowych.

W Polsce od wielu lat przygotowywane są wdrożenia wielu systemów związanych z e-zdrowiem. W 2013 roku uruchomiono Zintegrowany Informator Pacjenta (ZIP), czyli ogólnopolski serwis udostępniający zarejestrowanym użytkownikom historyczne dane o ich leczeniu i finansowaniu świadczonych usług, gromadzone od 2008 roku przez Narodowy Fundusz Zdrowia. Obecnie ponad milion obywateli założyło tam konta. W 2015 roku planowane jest wdrożenie elektronicznych recept. W 2011 roku testowano system w powiecie leszczyńskim – zgodziło się wziąć w nim udział tylko 16 lekarzy i 17 aptek (Grudzińska-Kuna, Papińska-Kacperek, 2012).

W 2010 roku w Bułgarii został wprowadzony pierwszy system pilotażowy dotyczący e-recept (w dwóch miejscowościach, 10 lekarzy pierwszego kontaktu). W 2011 roku Ministerstwo Zdrowia w Bułgarii otrzymało środki na rozwinięcie projektu Zintegrowanego Systemu Informacyjnego Zdrowia (Integrated Health Information System – IHIS), który zakłada utworzenie i implementację elektronicznych recept oraz elektronicznych rejestrów pacjentów (MZ, 2011). Wdrożenie całego systemu zaplanowano do końca 2015 roku.

Tabela 4

Wybrane usługi e-zdrowia w 2013 roku

	Wymiana danych medycznych (% lekarzy rodzinnych)	e-recepty (% lekarzy rodzinnych)
Bułgaria	8,7	4,6
Francja	39	28
Polska	11	4,4
Wielka Brytania	53	21
UE	36	27

Źródło: opracowanie własne na podstawie KE, 2015.

Podsumowanie

Choć w UE zdecydowana większość usług publicznych jest możliwa do realizacji poprzez media elektroniczne, to jednak większość obywateli nadal nie korzysta z tej oferty. Konta na portalach poświęconych usługom publicznym zakłada niewielki odsetek obywateli (co przedstawia tabela 5), czasem brakuje statystyk na ten temat. Bardzo trudno jest znaleźć porównywalne dane – Eurostat przestaje na bardzo ogólnych informacjach. Obserwuje się chęć popularyzacji i tym samym zwiększenia stopnia korzystania z dróg elektronicznych w kontaktach z urzędami, gdyż dopiero masowe użycie przygotowanych serwisów może przynieść oczekiwane korzyści i zwrot z inwestycji. Spadki pewnych statystyk, przedstawione w tabeli 1, mogą być spowodowane przyzwyczajeniem obywateli, ale należy jednak przyjrzeć się, czy nie ma innych tego przyczyn. Nadal częściej z e-usług administracji korzystają przedstawiciele biznesu – co można wykorzystać w promocji usług dla obywateli pracujących w przedsiębiorstwach, które jeśli osiągają korzyści z nowego sposobu komunikacji, mogą stać się przykładem dla swoich pracowników.

Tabela 5

Użytkownicy wybranych e-usług publicznych

Kraj	Francja	Polska	Wielka Brytania	Bułgaria
Rok uruchomienia e-formularza PIT dla obywateli	2001	2008	2000	2005
Odsetek użytkowników w 2011 roku	33,00%	5,00%	77,00%	5,00%
Rok uruchomienia usługi rozliczania podatku CIT dla firm	1991	2006	2004	2006
Odsetek użytkowników w 2011 roku	81,00%	11,00%	42,00%	38,00%
Rok powstania platformy administracji centralnej	2009	2008	2002	2008 ¹
Liczba kont (odsetek obywateli)	5 mln (7%)	357 tys (1%)	b.d.	–
Rok powstania platformy e-zdrowie	2009	2013	2007 ²	2015 ³
Liczba kont	524 911	1 mln	b.d.	–

¹ tylko informacyjna, ² inna funkcjonalność niż strony we Francji i Polsce, ³ planowane otwarcie.

Źródło: opracowanie własne na podstawie OECD, 2013.

W poszczególnych krajach w zależności od lokalnej specyfiki problemy tworzenia e-administracji są rozwiązywane w różny sposób – brak jednej uniwersalnej metody zorganizowania i optymalizacji działalności wszystkich instytucji może być postrzegany jako zaleta, pozwalająca na większą elastyczność w tak dynamicznym środowisku. Państwa tworzące UE mają już utarte drogi i powinno być im łatwiej przestawić się na nowe tory, zwłaszcza że w tych krajach na pewno istnieje większe zaufanie do administracji – ale mimo to okazuje się, że w niektórych dziedzinach wyniki Polski i Bułgarii są lepsze. Być może społeczeństwa krajów tzw. starej Unii są bardziej ostrożne.

Według porównawczych analiz raportów ONZ dotyczących e-government (ONZ, 2014; MTITC, 2014) poziom implementacji e-administracji uzależniony jest od ogólnego stanu gospodarki danego kraju. Nawet jeżeli korelacja taka jest łatwo zauważalna, to i tak należałoby przeprowadzić głębsze badania, czy i jakie mogą być zależności przyczynowo-skutkowe. To samo dotyczy poziomu zaufania do instytucji, do władzy, do produktów programowych oraz do formy uwierzytelnienia (znaczące może być ryzyko udostępnienia danych osobowych oraz ryzyko używania elektronicznych kanałów komunikacyjnych). W innych przypadkach przyczyną może być niedostateczna wiedza lub niedoinformowanie o sposobach korzystania z mediów elektronicznych, zwłaszcza w celach komunikacji z administracją i urzędami. Rozwiązaniem może być szersze propagowanie nowych form realizacji usług urzędowych już na poziomie szkół i studiów.

Bibliografia

- Capital (2014), *От 2015 г. данъчни декларации ще се подават онлайн и без e-подпис*, (biuletyn elektroniczny), www.capital.bg/politika_i_ikonomika/bulgaria/2014/11/12/2418131_ot_2015_g_danuchni_deklaracii_shte_se_podavat_online_i/ (22.03.2015).
- Digital Agenda (2011), *Digital Agenda: more EU citizens benefitting from online public services*, IP/11/206.
- Eurostat (2014), *Individuals using the internet for interaction with public authorities*, <http://ec.europa.eu/eurostat/tgm/table.do?tab=table&init=1&language=en&pcode=tin00013&plugin=1> (22.03.2015).
- Eurostat (2015), *Manage administrative procedures by returning filled forms electronically to public authorities*, http://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/show.do?dataset=isoc_cieg_map&lang=en (22.03.2015).

- Greenhalgh T., Hinder S., Stramer K., Byrne E., Russell J., Poots W. (2010), *Adoption, non-adoption, and abandonment of a personal electronic health record: case study of HealthSpace*, BMJ, 341.
- Grudzińska-Kuna A., Papińska-Kacperek J. (2012), *Usługi elektronicznej administracji dla obywateli w Polsce – wybrane aspekty*, „Roczniki Kolegium Analiz Ekonomicznych”, nr 24, s. 119–131, SGH, Warszawa.
- Hansford A., Lymer A., Pilkington C. (2006), *IT Adoption Strategies and their Application to e-Filing Self-Assessment Tax Returns: The Case of the UK*, „eJournal of Tax Research”, no. 4 (1).
- Hristow H. (2015), *Електронното управление в България. Стратегически насоки*, X-та Национална конференция по е-здравеопазване „Иновационен модел за устойчиво и модерно здравеопазване”, София, www.ehealth-bg.org/images/0227113752-10.10-10.25_E-health_Hristo%20Hristov.pdf (22.03.2015).
- IHE (2013), *Implementation Case Study: French Electronic Health Record Program*.
- IS (2015), *Електронна услуга за подаване на данъчни и осигурителни декларации и формуляри по електронен път*, https://inetdec.nra.bg/docs/InetDec_Client.pdf (22.03.2015).
- Jupp V. (2003), *Realizing the Vision of eGovernment*, „Journal of Political Marketing”, no. 2 (3–4), s. 128–145.
- Kierkegaard P. (2012), *E-Prescription across Europe*, „Health and Technology”, no. 3 (3), s. 205–219.
- Komisja Europejska (2010), *Digitizing Public Services in Europe: Putting Ambition into Action, 9th Benchmark Measurement*.
- Komisja Europejska (2014), *Delivering the European Advantage How European governments can and should benefit from innovative public services?*
- Komisja Europejska (2015), *The Digital Economy and Society Index (DESI), Progress by Country*, <http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/progress-country> (22.03.2015).
- Kożuch B., Kożuch A. (2011), *Istota współczesnych usług publicznych*, w: *Usługi publiczne. Organizacja i zarządzanie*, red. B. Kożuch, A. Kożuch, ISP UJ, Kraków.
- Lusignan S. de, Seroussi B. (2013), *A comparison of English and French approaches to providing patients access to Summary Care Records: scope, consent, cost*, Data and Knowledge for Medical Decision, Support B. Blobel et al. (eds.) IOS Press, s. 61–65.
- МТИТС (2014), *Стратегия за развитие на електронното управление в Република България, 2014–2020 г.*, www.mtitc.government.bg/upload/docs/2014-03/1_StrategiaRazvitieEU_RBulgaria_2014_2020.pdf (22.03.2015).

- MZ (2011), *Ministry of Health to begin development of national health information system*. *eHealth Foundation Bulgaria*, www.ehealth-bg.org/bg/view_news.php?news_id065 (22.03.2015).
- OECD (2013), *Tax Administration 2013: Comparative Information on OECD and Other Advanced and Emerging Economies*.
- ONZ (2014), *United Nations E-Government Survey 2014*, 25 June, New York.
- PSNC (2014), *Electronic Health Records – Pharmacy Access to the SCR*, <http://psnc.org.uk/contract-it/pharmacy-it/electronic-health-records/> (22.03.2015).
- Turner L., Apelt C. (2004), *Globalisation, Innovation and Information Sharing in Tax Systems: The Australian Experience of Diffusion and Adoption of Electronic Lodgement*, „*eJournal of Tax Research*”, no. 2 (2), s. 241–269.

E-GOVERNMENT SERVICES IN SELECTED EU COUNTRIES

Summary

The article presents the state of providing online public services. There were compared the available data about some e-government services for the four countries of the European Union. The analysis concerns two countries founding the EU, namely France and United Kingdom, and one of the groups of countries joined later – Poland and Bulgaria. The analysis takes into account the level of using digital services in dealing with the public administration (for citizens and enterprises) and describes how services are provided on the central government portals, digital services related to declarations for the personal income taxes and selected medical services.

Thumaczenie Aleksander Wassilew

Keywords: public e-services, digital public services, e-government, e-health